２　高齢者、保育所・幼稚園利用者調査にみるバリアフリー化の評価

- 次に、国民意識調査の結果をふまえ、高齢者や乳幼児を抱える人々が建築物や公共交通機関等を利用する際、どのような点に困っているかの調査を行い、ソフト面でのバリアフリーの問題点などを探った。

（1）バリアフリー化の評価

- この調査では、国民意識調査でたずねたバリアフリー化を進める４分野の中から 17 の項目を選び、まちのユーザーである高齢者と保育所・幼稚園利用者が、17 項目のどのような点に困っているかをたずねた。

①　分野別での評価

- 『まちづくり』の分野は、国民意識調査においては４分野で最もバリアフリー推進の評価が低い分野であるが、高齢者、保育所・幼稚園利用者調査での評価も低くなっている。特に、高齢者、保育所・幼稚園利用者ともに、道を歩いているときの障害物や段差、工事中の道路で最も強く困りごとを感じる人が多い。
- 『情報利用や各種製品』の分野においては、国民意識調査では「ＴＶの字幕放送」や「インターネット」などがバリアフリー化推進の評価としては比較的高く、障害のある人も「ＴＶの字幕放送」の評価が高かった。しかしながら高齢者意識調査では、テレビ視聴、インターネット、電話・携帯電話、身の回りの品すべてで困りごとを感じる人が多く、全般的に利用する上での問題点が顕在化している。
- 『建築物』の分野においては、国民意識調査では「官公庁」や「病院」等公共建築物でのバリアフリー評価が高く、民間建築物での評価が低くなっている。高齢者や保育所・幼稚園利用者の調査では、建築物を利用する際の「問合せや連絡先や場所を調べたりするとき」、「相手とのコミュニケーション」などの人的な対応や情報不足による問題で困った人が多くなっている。
- なお、国民意識調査においては、「商業施設」でのバリアフリー化評価は低く、高齢者、保育所・幼稚園利用者調査でも、「スーパー」に対して「トイレ内にベビーベット等がなくオムツ替えに困った」、「ベビーカーと買い物袋を持っての階段の上り下りは大変」という意見が挙げられている。しかし、「デパート」については「オムツ替え台や授乳室が整備されている」「トイレの個室が広く、子どもを座らせる椅子が付いていてよい」「駅やスーパー、レストランはデパートを手本にして欲しい」と評価されている。
- 『公共交通機関』の分野においては、国民意識調査では、「鉄軌道車両」「バス」「バスターミナル」などでのバリアフリー評価が低かったが、高齢者、保育所・幼稚園利用者調査では、駅・鉄道利用の際での困りごとが比較的多く、特に「切符を買うとき（高齢者）」や「ホームへ行くとき」、「トイレに行くとき」に困ったという人が多い。

② 項目別の評価

・ 困っていることの第１位が 10%以上の項目について、高齢者、保育所・幼稚園利用者別にまとめたものが図表４－２－１である。

・ 高齢者、保育所・幼稚園利用者ともに、歩いている時の「歩道の障害物」、「歩道の段差」、「歩道や道路が工事中のとき」に困ったという人が多い。また、スーパー、コンビニ、デパートで「商品を探すとき」に困ったと言う人も多い。

・ 高齢者では、駅・鉄道を利用していて「切符を買うとき」に困った、電話、携帯電話（メール）を利用していて「端末の操作が難しい」ことに困った、身の回りの日用品を使用して「破棄するときに困った」という人が多い。

・ 保育所・幼稚園利用者では、役所などでの「対応、コミュニケーション」で困った、スーパー、コンビニ、デパートで「トイレを利用するとき」や「商品を探すとき」に困った、インターネットを利用して「機器や通信にかかる費用が高い」ため困った、身の回りの日用品を利用して「破棄するときに困った」という人が多い。

図表４－２－１　困っていること（全体）

◆高齢者

(%)

	建築物							
	問1　役所、救急・消防、警察・交番を利用して困ったこと	問2　病院、診療所を利用して困ったこと	問3　図書館を利用して困ったこと	問4　旅館、ホテルを利用して困ったこと	問5　映画館、劇場、遊園地を利用して困ったこと	問6　スーパー、コンビニ、デパートを利用して困ったこと	問7　公園、体育館を利用して困ったこと	問8　レストラン、食堂を利用して困ったこと
50%台								
40%台								
30%台						商品を探すとき 33.9		
20%台								
10%台	利用できるサービスについて調べたり問い合わせるとき 12.6 手続きや申し込みをするとき	医師から治療の説明、医師とのコミュニケーション 13.2				トイレを利用するとき 12.3		メニューから注文するとき 17.4 店員の対応、店員とのコミュニケーション 11.7

◆保育所・幼稚園

(%)

	建築物							
	問1　役所、救急・消防、警察・交番を利用して困ったこと	問2　病院、診療所を利用して困ったこと	問3　図書館を利用して困ったこと	問4　旅館、ホテルを利用して困ったこと	問5　映画館、劇場、遊園地を利用して困ったこと	問6　スーパー、コンビニ、デパートを利用して困ったこと	問7　公園、体育館を利用して困ったこと	問8　レストラン、食堂を利用して困ったこと
50%台								
40%台								
30%台								
20%台		病院や診療所を探すとき 21.9				トイレを利用するとき 26.8 商品を探すとき 25.9		
10%台	あなたへの対応、コミュニケーション 18.3 手続きや申し込みをするとき 14.3 利用できるサービスについて調べたり問い合わせるとき 12.1 館内の施設や整備 10.7	受付や看護師の対応、コミュニケーション 15.6 医師から治療の説明・医師とのコミュニケーション 13.8	蔵書などを探すとき 11.6		トイレを利用するとき 19.6 利用しやすい映画館、劇場や遊園地を探すとき 13.8	店内の施設や整備 10.3	園内、館内の施設や整備 17.4	トイレを利用するとき 19.6 店員の対応、店員とのコミュニケーション 17.0 店内の施設や整備 16.5 ほかの客との関係 10.7

(%)

公共交通機関			まちづくり	情　　　　報				
問9　駅・鉄道を利用して困ったこと	問10　バス、バス乗り場を利用して困ったこと	問11　空港、飛行機を利用して困ったこと	問12　歩道を歩いていて困ったこと	問13　テレビを見て困ったこと	問14　新聞、雑誌を読んでいて困ったこと	問15　インターネットを利用して困ったこと	問16　電話、または携帯電話を利用して困ったこと	問17　身の回りの日用品を使用して困ったこと
			歩道の障害物 49.8 歩道の段差 44.4					
			歩道や道路が工事中のとき 33.0					
切符を買う時 24.9							端末の操作が難しい 21.3	破棄するときに困った 21.0
ホームへ行くとき 15.0 トイレを利用するとき 13.8 案内表示やアナウンス 11.4 列車を乗り降りする時 11.1	バス停を探すとき・バス停に行くとき 14.7 運賃を払うと 13.5 乗り降りするとき 11.4 バス乗場や車内の案内表示板 11.4	空港まで行くとき 10.5	歩道橋 17.1 歩道から車道の間の移動 16.2	音や声が聞きづらい 13.5 番組につけられた字幕が分かりにくい 13.5 画面だけで知らされる情報 12.9 テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい 12.6	字が見にくい、またデザインが見にくい 18.3 内容が難しい、分かりにくい 10.2		相手の声が聞きづらい、分からない 15.9 使い方を教えてくれる人が身近にいない 13.2	取扱説明書が読めなかった、分かりづらかった 18.3 購入するとき、商品情報が十分に得られなかった 14.4 商品表示が分からなかった、分かりづらかった 12.6 包装容器の開け・閉めで困った 10.8

(%)

公共交通機関			まちづくり	情　　　　報				
問9　駅・鉄道を利用して困ったこと	問10　バス、バス乗り場を利用して困ったこと	問11　空港、飛行機を利用して困ったこと	問12　歩道を歩いていて困ったこと	問13　テレビを見て困ったこと	問14　新聞、雑誌を読んでいて困ったこと	問15　インターネットを利用して困ったこと	問16　電話、または携帯電話を利用して困ったこと	問17　身の回りの日用品を使用して困ったこと
			歩道の障害物 50.4 歩道の段差 49.6					破棄するときに困った 41.1
			歩道や道路が工事中のとき 44.2					
						機器や通信にかかる費用が高い 25.9		
トイレを利用するとき 17.9 ホームへ行くとき 17.4 列車を乗り降りする時 14.3			歩道から車道の間の移動 17.9			使い方を教えてくれる人が身近にいない 16.5	相手の声が聞きづらい、分からない 18.3 端末の操作が難しい 15.2	購入するとき、商品情報が十分に得られなかった 18.3 収納・保管するときに困った 18.3 取扱説明書が読めなかった、分かりづらかった 12.1 包装容器の開け・閉めで困った 11.2

（2）ユーザーごとのバリアフリー化の評価

- 高齢者、保育所・幼稚園利用者調査の結果について、対象別、圏域別、都市規模別に見た結果を整理する。

- 高齢者と保育所・幼稚園利用者とでは、図表４－２－１に挙げたように困りごとが異なる項目も多い。高齢者のより多くが困ったこととして指摘しているのが「テレビを見ていて」、「新聞、雑誌を読んでいて」、「バス・バス乗り場を利用して」等であり、保育所・幼稚園利用者が困ったこととして指摘しているのが「インターネットを利用して」、「日用品を利用して」、「病院等を利用して」などである。

- 国民意識調査では、「公衆トイレ」のバリアフリー化は『まちづくり』分野で最も進んだという評価となっている。しかし、高齢者、保育所・幼稚園利用者調査で、さまざまな施設を利用する際の困ったことをたずねたところ、保育所・幼稚園利用者では「トイレの利用」を挙げた人が多く、スーパー・コンビニ・デパート、映画館・劇場、レストラン、食堂、駅・鉄道で困ったことがある人が 15 ポイント以上にのぼっている。ハード面での整備はある程度進んだが、「トイレの利用」は子ども連れの人にとって、まだバリアを感じることが多いことがわかる。

- 関東、関西などの圏域別にみると、高齢者では関西の方が困ったことを指摘する傾向が強いが、保育所・幼稚園利用者では必ずしもそのような傾向はみられない。また、道を歩いていての困りごととしては、高齢者、保育所・幼稚園利用者とも、関東では「歩道の段差」、「歩道の障害物」、「歩道の道路が工事中」の順であるのに対し、関西では「歩道の障害物」が１位となっている。これは、関西では歩道の障害物として想定されている放置自転車や放置自動車で困っている人が多いことが推察される。

- 都市規模別にみると、高齢者と保育所・幼稚園利用者では、困ったことの指摘の順位はほぼ同じ傾向にあるが、困った人の割合が異なっている。つまり、高齢者では大都市のほうが「困ったことはとくにない」人が多いのに対し、保育所・幼稚園利用者では、大都市のほうが「困ったことはとくにない」人が少ない。また、保育所・幼稚園利用者では「役所、救急・消防など」、「病院、診療所」、「スーパー・コンビニ・デパート」、「レストラン・食堂等を利用して」、「歩道を歩いていて」などで大都市のほうが「困ったことがとくにない」との回答が少なく（困った人が多く）、大都市の環境が、子育て世代に厳しい状況であることがうかがえる。

（３）日常性とバリアフリー化の評価

- ここで、個人が日頃最も多く利用している交通機関によって、困っていることがどのように異なるかをみてみる。
- まず、自家用車利用者では、高齢者、保育所・幼稚園とも、駅・鉄道、バス利用時の困ったことの割合が低く、徒歩・自転車利用者ではいずれも割合が高くなっている。ふだんから自家用車等の交通機関を利用せず、自転車や徒歩に頼っている人ほど、公共交通機関の使いづらさを感じている。
- また、保育所・幼稚園利用者では、電車利用者ほど「ホームへ行くとき」「トイレを利用するとき」「列車を乗り降りするとき」「ほかの乗客との関係」などで困ったと回答する人が多く、日常的な使いにくさを指摘する人が多い。また保育所・幼稚園利用者では、電車利用者ほど「バス停を探すとき・バス停に行くとき」を指摘する人が多くなっている。これは、電車からバスに乗り継ぐときのわかりにくさ、情報・案内不足などを指摘しているものと思われる。

図表４－２－２　駅・鉄道を利用して困っていること（全体、利用交通機関別）

●高齢者

(%)

		切符を買うとき	ホームへ行くとき	トイレを利用するとき	案内表示やアナウンス	列車を乗り降りするとき	駅員の対応・コミュニケーション	ほかの乗客との関係	駅に行くとき	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体	(N=333)	24.9	15.0	13.8	11.4	11.1	4.5	3.9	3.6	7.8	34.2	12.3	5.7
利用交通機関別 徒歩・自転車	(n=100)	32.0	21.0	17.0	20.0	13.0	8.0	6.0	6.0	11.0	34.0	5.0	3.0
利用交通機関別 自家用車	(n=135)	22.2	11.1	11.1	8.9	6.7	2.2	1.5	1.5	4.4	36.3	17.8	5.9
利用交通機関別 バス	(n= 20)	5.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	50.0	25.0	10.0
利用交通機関別 電車	(n= 10)	10.0	10.0	0.0	0.0	20.0	0.0	10.0	10.0	10.0	20.0	0.0	30.0

●保育所・幼稚園

(%)

		トイレを利用するとき	ホームへ行くとき	列車を乗り降りするとき	切符を買うとき	ほかの乗客との関係	駅に行くとき	案内表示やアナウンス	駅員の対応・コミュニケーション	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体	(N=224)	17.9	17.4	14.3	7.6	6.7	6.3	6.3	5.8	8.9	29.0	21.9	1.8
利用交通機関別 徒歩・自転車	(n= 43)	27.9	25.6	23.3	7.0	2.3	11.6	7.0	7.0	14.0	32.6	7.0	0.0
利用交通機関別 自家用車	(n=138)	13.0	10.9	10.1	8.7	5.8	5.1	4.3	5.1	6.5	25.4	33.3	2.9
利用交通機関別 電車	(n= 29)	27.6	34.5	20.7	6.9	17.2	3.4	10.3	6.9	17.2	27.6	0.0	0.0

※バスはサンプル数2のため、除外している

図表４－２－３　バスを利用していて困っていること（全体、利用交通機関別）

●高齢者

(%)

		バス停に行くとき・バス停を探すとき	運賃を払うとき	乗り降りするとき	バス乗場や車内の案内表示板	バス乗場や車内の設備	乗務員の対応・コミュニケーション	ほかの乗客との関係	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体	(N=333)	14.7	13.5	11.4	11.4	6.0	4.8	0.9	2.4	36.9	24.9	3.6
利用交通機関別 徒歩・自転車	(n=100)	23.0	18.0	13.0	18.0	8.0	5.0	1.0	4.0	36.0	17.0	1.0
自家用車	(n=135)	7.4	11.1	5.9	6.7	3.7	1.5	0.0	0.7	36.3	36.3	3.7
バス	(n= 20)	15.0	0.0	25.0	0.0	10.0	5.0	0.0	0.0	60.0	0.0	5.0
電車	(n= 10)	20.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	0.0	20.0	10.0	30.0

●保育所・幼稚園

(%)

		乗り降りするとき	運賃を払うとき	バス停に行くとき・バス停を探すとき	乗務員の対応・コミュニケーション	バス乗場や車内の設備	ほかの乗客との関係	バス乗場や車内の案内表示板	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体	(N=224)	8.5	7.6	6.3	5.8	3.6	2.7	1.8	4.5	27.2	45.5	2.2
利用交通機関別 徒歩・自転車	(n= 43)	18.6	9.3	9.3	11.6	7.0	2.3	2.3	7.0	34.9	20.9	4.7
自家用車	(n=138)	4.3	7.2	2.2	2.2	1.4	2.9	0.0	2.9	22.5	61.6	2.2
電車	(n= 29)	13.8	6.9	24.1	6.9	6.9	0.0	3.4	6.9	34.5	17.2	0.0

※バスはサンプル数2のため、除外している

（4）障害の有無とバリアフリー化の評価

- 高齢者について、障害の有無別に困ったことをみると、スーパーやコンビニ等での「トイレを利用するとき」、歩道を歩いていて「歩道の障害物」、「歩道の段差」などハード面で困ったという人が多い他、電話や携帯電話を利用していて「相手の声が聞きづらい」「使い方を教えてくれる人が身近にいない」、身の回りの日用品を利用していて「破棄するときに困った」、「取扱説明書が読めない・わかりにくい」などのソフトの面で困ったと言う人も多い。
- 先に述べたように高齢者は、比較的、「探すとき」「調べたり問い合わせるとき」「買うとき」といった、目的にアクセスをするときに困ったという人が多く、障害のある人はよりその傾向が強いと考えられる。今回の調査では障害の内容をたずねていないが、それぞれの障害を緩和するためのより一層の支援策が求められるといえる。

図表４－２－４　高齢者が困っていること（全体、障害の有無別）

[問6]スーパーコンビニ等で困ったこと
●高齢者

(%)

		商品を探すとき	トイレを利用するとき	店員の対応・コミュニケーション	店内の施設や設備	案内表示や店内アナウンス	商品を買うとき	ほかの客との関係	店内に入るのを拒まれたとき	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体 (N=333)		33.9	12.3	9.0	6.3	6.0	2.1	0.6	0.3	3.3	46.5	2.4	6.9
障害有無の別	障害あり (n=172)	36.6	18.0	9.3	8.7	8.7	1.7	0.6	0.0	4.7	39.5	2.3	5.8
	障害なし (n=147)	32.0	6.1	9.5	4.1	3.4	2.0	0.7	0.7	1.4	56.5	1.4	6.1

[問12]歩道を歩いていて困ったこと
●高齢者

(%)

		歩道の障害物	歩道の段差	歩道や道路が工事中のとき	歩道橋	歩道から車道の間の移動	横断歩道	信号機の利用	点字ブロックについて	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体 (N=333)		49.8	44.4	33.0	17.1	16.2	9.3	3.3	3.0	5.1	24.9	1.2	1.8
障害有無の別	障害あり (n=172)	59.3	51.7	34.9	21.5	16.9	10.5	4.1	3.5	6.4	18.0	1.2	1.7
	障害なし (n=147)	40.8	36.1	32.7	12.9	15.6	8.8	2.7	2.7	3.4	31.3	1.4	1.4

[問16]電話や携帯電話の利用で困ったこと
●高齢者

(%)

		端末の操作が難しい	相手の声が聞きづらい・分からない	使い方を教えてくれる人が身近にいない	画面や文字が見づらい	音声案内は音声がわからず利用できない	発信音が聞きづらい・着信が分かりにくい	その他	困ったことはとくにない	利用しなかった	無回答
全体	(N=333)	21.3	15.9	13.2	9.0	7.5	6.9	3.3	42.0	7.8	6.6
障害有無の別	障害あり (n=172)	19.2	20.9	16.3	9.3	9.3	7.6	5.8	37.2	7.6	8.1
	障害なし (n=147)	24.5	10.2	10.2	8.8	6.1	5.4	0.0	48.3	8.2	3.4

[問17]身の回りの日用品利用で困ったこと
●高齢者

(%)

		破棄するときに困った	取説が読めない・分かりづらい	購入時に商品情報が十分選られなかった	商品表示が分からない・分かりづらい	包装容器の開け閉めで困った	構造やデザインが使いづらい・使えない	収納・保管するときに困った	その他	困ったことはとくにない	無回答
全体	(N=333)	21.0	18.3	14.4	12.6	10.8	7.2	5.7	1.5	41.4	9.6
障害有無の別	障害あり (n=172)	23.3	21.5	18.6	15.7	11.0	8.7	7.6	1.7	35.5	11.6
	障害なし (n=147)	19.0	15.6	10.9	10.2	10.9	6.1	4.1	0.7	48.3	6.1